证券代码：000001　证券简称：平安银行　公告编号：2020-005
优先股代码：140002　优先股简称：平银优 01

平安银行股份有限公司董事会决议公告

本公司及董事会全体成员保证信息披露的内容真实、准确、完整，没有虚假记载、误导性陈述或重大遗漏。

平安银行股份有限公司（以下简称“公司”、“本行”）第十一届董事会第五次会议通知以书面方式于 2020 年 2 月 3 日向各董事发出。会议于 2020 年 2 月 13 日在本公司召开。本次会议的召开符合有关法律、法规、规章和公司章程的规定。会议应到董事 15 人（包括独立董事 5 人），董事长谢永林，董事胡跃飞、陈心颖、姚波、叶素兰、蔡方方、郭建、杨志群、郭世邦、项有志、王春汉、王松奇、韩小京、郭田勇和杨如生共 15 人通过视频或电话等方式参加了会议。

公司第九届监事会监事长邱伟，监事车国宝、周建国、骆向东、储一昀、孙永桢和王群通过视频或电话等方式列席了会议。

会议由公司董事长谢永林主持。会议审议通过了如下议案：

一、审议通过了《平安银行股份有限公司 2019 年年度报告》及《平安银行股份有限公司 2019 年年度报告摘要》。

本议案同意票 15 票，反对票 0 票，弃权票 0 票。

本议案须提交本行 2019 年年度股东大会审议。

二、审议通过了《平安银行股份有限公司 2019 年度利润分配预案》。

2019 年度，本行经审计的归属于母公司股东的净利润为人民币 28,195 百万元，可供分配的利润为人民币 119,868 百万元。

依据上述利润情况及国家有关规定，本行 2019 年度作如下利润分配：

1、本行法定盈余公积余额已超过股本的 50%，暂不提取法定盈余公积。

2、按照期末风险资产余额的 1.5%差额提取一般风险准备，计人民币 6,498 百万元。

经上述利润分配，截至 2019 年 12 月 31 日，本行一般风险准备为人民币 46,348 百万元；未分配利润余额为人民币 113,370 百万元。

3、综合考虑股东投资回报、监管机构对资本充足率的要求以及本行业务可持续发展等因素，除上述法定利润分配外，拟以本行 2019 年 12 月 31 日的总股本 19,405,918,198 股为基数，每 10 股派发现金股利人民币 2.18 元（含税），合计派发现金股利人民币 4,230 百万元。本次派发现金股利后，本行剩余未分配利润为人民币 109,140 百万元。

本议案同意票 15 票，反对票 0 票，弃权票 0 票。

独立董事王春汉、王松奇、韩小京、郭田勇、杨如生一致同意本议案。

本议案须提交本行 2019 年年度股东大会审议。

三、审议通过了《平安银行股份有限公司 2019 年度财务决算报告和 2020 年度财务预算报告》。

本议案同意票 15 票，反对票 0 票，弃权票 0 票。

本议案须提交本行 2019 年年度股东大会审议。

四、审议通过了《平安银行股份有限公司关于聘请 2020 年度会计师事务所的议案》。

续聘普华永道中天会计师事务所（特殊普通合伙）担任平安银行股份有限公司 2020 年度中国会计准则审计师。

提请股东大会授权董事会，并由董事会授权本行管理层在综合考虑其 2019 年度审计报酬的基础上决定其 2020 年度审计报酬。

本议案同意票 15 票，反对票 0 票，弃权票 0 票。

独立董事王春汉、王松奇、韩小京、郭田勇、杨如生一致同意本议案。

本议案须提交本行 2019 年年度股东大会审议。

五、审议通过了《平安银行股份有限公司 2019 年度募集资金存放与实际使用情况专项报告》。

本议案同意票 15 票，反对票 0 票，弃权票 0 票。

六、审议通过了《平安银行股份有限公司 2019 年度内部控制评价报告》。

本议案同意票 15 票，反对票 0 票，弃权票 0 票。

独立董事王春汉、王松奇、韩小京、郭田勇、杨如生一致同意本议案。

七、审议通过了《关于授予经营管理层 2020 年核销及处置不良资产业务权限的议案》。

本议案同意票 15 票，反对票 0 票，弃权票 0 票。

八、审议通过了《平安银行股份有限公司 2019 年可持续发展报告》。

本议案同意票 15 票，反对票 0 票，弃权票 0 票。

九、审议通过了《平安银行股份有限公司 2019 年度董事会工作报告》。

本议案同意票 15 票，反对票 0 票，弃权票 0 票。

本议案须提交本行 2019 年年度股东大会审议。

十、审议通过了《平安银行股份有限公司 2019 年度独立董事述职报告》。

本议案同意票 15 票，反对票 0 票，弃权票 0 票。

本议案须向本行 2019 年年度股东大会报告。

十一、审议通过了《平安银行股份有限公司董事会 2019 年度董事履职评价报告》。

本议案同意票 15 票，反对票 0 票，弃权票 0 票。

十二、审议通过了《关于优先股股息发放方案的议案》。

同意优先股（简称“平银优 01”）2020 年股息发放方案，具体如下：

1、发放金额：以优先股发行量 2 亿股（每股面值人民币 100 元）为基数，按照票面股息率 4.37%计算，每股优先股派发股息人民币 4.37 元（含税）。本行本次派发股息合计人民币 8.74 亿元（含税）

2、计息期间：2019 年 3 月 7 日至 2020 年 3 月 6 日

3、股权登记日：2020 年 3 月 6 日（星期五）

4、除息日：2020 年 3 月 9 日（星期一）

5、派息日：2020 年 3 月 9 日（星期一）

6、发放对象：截至 2020 年 3 月 6 日深圳证券交易所收市后，在中国证券登记结算有限责任公司深圳分公司登记在册的全体平银优 01 股东

7、派发方式：本行优先股股东的现金股息由本行直接向优先股股东发放

本议案同意票 15 票，反对票 0 票，弃权票 0 票。

独立董事王春汉、王松奇、韩小京、郭田勇、杨如生一致同意本议案。

十三、审议通过了《平安银行三年发展战略规划（2020-2022）》。

本议案同意票 15 票，反对票 0 票，弃权票 0 票。

十四、审议通过了《平安银行 2019 年全面风险管理报告》。

本议案同意票 15 票，反对票 0 票，弃权票 0 票。

十五、审议通过了《平安银行 2020 年风险偏好陈述书》。

本议案同意票 15 票，反对票 0 票，弃权票 0 票。

十六、审议通过了《平安银行股份有限公司 2019 年度关联交易情况和关联交易管理制度执行情况报告》。

本议案同意票 15 票，反对票 0 票，弃权票 0 票。

本议案须提交本行 2019 年年度股东大会审议。

十七、审议通过了《关于聘任鞠维萍先生为平安银行股份有限公司副行长的议案》。

上述任职须经银行业监督管理机构核准。

本议案同意票 15 票，反对票 0 票，弃权票 0 票。

独立董事王春汉、王松奇、韩小京、郭田勇和杨如生一致同意本议案。

鞠维萍先生简历请见附件。

十八、审议通过了《关于聘任项有志先生为平安银行股份有限公司副行长兼首席财务官的议案》。

上述任职须经银行业监督管理机构核准。

本议案同意票 14 票，反对票 0 票，弃权票 0 票。

执行董事项有志回避表决。

独立董事王春汉、王松奇、韩小京、郭田勇和杨如生一致同意本议案。

项有志先生简历请见附件。

特此公告。

平安银行股份有限公司
董事会
2020 年 2 月 14 日

附件：简历

鞠维萍先生，1963 年 1 月出生，中南财经政法大学工商管理硕士学位。现任平安银行行长助理兼北京分行行长。

鞠先生于 1980 年 12 月至 2000 年 10 月，历任中国农业银行山东济南市分行槐荫区支行信贷员、营业所主任、支行行长、省分行营业部副总经理；2000 年 10 月至 2006 年 11 月，历任上海浦东发展银行济南分行、青岛分行副行长；2006 年 12 月至 2007 年 11 月，任平安养老保险股份有限公司青岛分公司总经理；2007 年 11 月至 2010 年 6 月，任平安养老保险股份有限公司山东分公司总经理；2010 年 6 月至 2012 年 12 月，任平安养老保险股份有限公司北京分公司总经理；2012 年 12 月至 2014 年 3 月，任平安养老保险股份有限公司总经理助理；2014 年 3 月至 2017 年 12 月，任平安养老保险股份有限公司副总经理；2017 年 12 月至 2018 年 6 月，任平安银行北京分行党委书记；2018 年 6 月至今，任平安银行行长助理兼北京分行行长。

除上述简历披露的任职关系外，鞠维萍先生与持有公司 5%以上股份的股东、实际控制人、公司其他董事、监事和高级管理人员不存在关联关系；未持有平安银行股份；没有受过中国证监会及其他有关部门的处罚和证券交易所纪律处分，不存在因涉嫌犯罪被司法机关立案侦查或者涉嫌违法违规被中国证监会立案稽查的情形；不是失信被执行人；不存在不得提名为高级管理人员的情形，符合有关法律、行政法规、部门规章、规范性文件、《股票上市规则》及交易所其他相关规定等要求的任职资格。

项有志先生，1964 年出生，厦门大学管理学博士学位，高级会计师，现任平安银行执行董事、首席财务官。

项有志先生于 1987 年 7 月至 1991 年 9 月，任华东冶金学院（现安徽工业大学）经济管理系助教；1991 年 9 月至 1994 年 7 月，获厦门大学会计学硕士学位；1994 年 8 月至 1995 年 8 月，任华东冶金学院（现安徽工业大学）经济管理系讲师；1995 年 9 月至 1998 年 8 月，获厦门大学管理学博士学位；1998 年 9 月至 2007 年 4 月，历任招商银行总行会计部室经理、总经理助理、副总经理，计划财务部副总经理、员工监事；2007 年 4 月至 2013 年 7 月，任平安银行（原深圳发展银行）计财总监，先后兼任计财管理部总经理、资产负债管理部总经理；2013 年 7 月至 2014 年 5 月，任中国平安保险（集团）股份有限公司企划部总经理；2014 年 5 月至 2017 年 8 月，任中国平安保险（集团）股份有限公司财务总监兼财务部总经理；2017 年 8 月至今任职于平安银行，2018 年 1 月起任平安银行首席财务官；2020 年 1 月至今，任平安银行执行董事。

项先生兼任平安医疗健康管理股份有限公司、深圳万里通网络信息技术有限公司、深圳前海普惠众筹交易股份有限公司、上海陆家嘴国际金融资产交易市场股份有限公司、上海平安汽车电子商务有限公司等公司董事。

除上述简历披露的任职关系外，项有志先生与持有公司 5%以上股份的股东、实际控制人、公司其他董事、监事和高级管理人员不存在关联关系；持有平安银行股份 6,000 股；没有受过中国证监会及其他有关部门的处罚和证券交易所纪律处分，不存在因涉嫌犯罪被司法机关立案侦查或者涉嫌违法违规被中国证监会立案稽查的情形；不是失信被执行人；不存在不得提名为高级管理人员的情形，符合有关法律、行政法规、部门规章、规范性文件、《股票上市规则》及交易所其他相关规定等要求的任职资格。

证券代码：000001　证券简称：平安银行　公告编号：2020-006
优先股代码：140002　优先股简称：平银优 01

平安银行股份有限公司监事会决议公告

平安银行股份有限公司（以下简称“公司”或“本行”）第九届监事会第十七次会议于 2020 年 2 月 13 日在本行平安金融中心南塔职场 3125 会议室通过视频或电话召开。本次会议的召开符合有关法律、法规、规章和公司章程的规定。会议应到监事 7 人（包括外部监事 3 人），监事长邱伟，监事车国宝、周建国、骆向东、储一昀、孙永桢、王群通过视频或电话参加会议。

会议由本行监事长邱伟主持。会议审议通过了如下议案：

一、审议通过了《平安银行股份有限公司 2019 年年度报告》

经审核，监事会认为董事会编制和审议本行 2019 年年度报告的程序符合法律、行政法规及中国证监会的规定，报告内容真实、准确、完整地反映了上市公司的实际情况，不存在任何虚假记载、误导性陈述或者重大遗漏。

以上议案同意票 7 票，反对票 0 票，弃权票 0 票。

本议案须提交本行 2019 年年度股东大会审议。

二、审议通过了《平安银行股份有限公司 2019 年度利润分配预案》。

经审核，监事会认为该利润分配预案符合本行当前的实际情况和持续稳健发展的需要，不存在故意损害投资者利益的情况。本次利润分配预案的审议程序符合有关法律、法规和本行章程的规定。

以上议案同意票 7 票，反对票 0 票，弃权票 0 票。

本议案须提交本行 2019 年年度股东大会审议。

三、审议通过了《关于优先股股息发放方案的议案》

经审核，监事会认为本次优先股股息发放方案及其决策程序符合本行章程的有关规定，符合本行当前的实际情况和持续稳健发展的需要，不存在故意损害投资者利益的情况。

以上议案同意票 7 票，反对票 0 票，弃权票 0 票。

四、审议通过了《平安银行股份有限公司关于聘请 2020 年度会计师事务所的议案》。

以上议案同意票 7 票，反对票 0 票，弃权票 0 票。

本议案须提交本行 2019 年年度股东大会审议。

五、审议通过了《平安银行股份有限公司 2019 年度内部控制评价报告》。

以上议案同意票 7 票，反对票 0 票，弃权票 0 票。

六、审议通过了《平安银行股份有限公司 2019 年度关联交易情况和关联交易管理制度执行情况报告》。

以上议案同意票 7 票，反对票 0 票，弃权票 0 票。

本议案须提交本行 2019 年年度股东大会审议。

七、审议通过了《平安银行股份有限公司 2019 年度监事会工作报告》。

以上议案同意票 7 票，反对票 0 票，弃权票 0 票。

本议案须提交本行 2019 年年度股东大会审议。

八、审议通过了《平安银行三年发展战略规划（2020-2022）》。

以上议案同意票 7 票，反对票 0 票，弃权票 0 票。

特此公告。

平安银行股份有限公司监事会
2020 年 2 月 14 日

（上接 C58 版）

信用卡：2019 年末，本行信用卡流通卡量达到 6,032.91 万张，较上年末增长 17.1%；信用卡贷款余额 5,404.34 亿元，较上年末增长 14.2%；2019 年信用卡总交易金额 33,365.77 亿元，同比增长 22.5%；信用卡商城交易量同比增长 23.1%。本行依托金融科技优势持续深入打造“快、易、好”极致客户体验，主要举措包括：

一是持续丰富产品体系，深化跨界融合。2019 年，本行重塑信用卡策略联盟，聚焦生活娱乐、商旅、车及车生态、商超等行业，重点挖掘行业内高战略价值的合作企业，先后与 Costco、“饿了么”等细分领域头部企业开展深度合作，实现线上线下流量打通、多样化场景融合，为客户提供多样化的产品与服务。本行持续深化客户分群经营，针对年轻客群丰富“由你卡”家族，先后增加女性、“消除联萌”、QQ 钱包等主题，充分满足年轻客群的个性化用卡需求；针对车主客群，积极推广车主信用卡，融合车主权益、交易服务和金融服务，为车主客户提供优质便捷的一站式汽车生活服务体验；同时，针对高端客群，发行 JCB 白金卡，并对精英白金卡进行升级，打造定制化的品质服务。

二是积极拓展 APP 服务边界，全方位提升客户体验。本行不断探索升级金融服务水平，提升精准营销能力，利用个性化标签实现市场活动的精准触达；通过搭建“乐分享”平台，形成社交化、场景化的获客及营销新模式；本行持续提升口袋商城场景化经营能力，围绕“高频、尊贵、分享”的服务定位，优化购物流程，同时通过与优秀品牌进行合作，共同打造线上场景化消费生态，目前已有近 40 家优质品牌入驻口袋商城，有效带动了用户规模和活跃度提升；通过推出“一键即享”服务，本行为客户搭建了从申卡到用卡全流程打通的服务体系，帮助客户实现“所想即所得”。凭借优质的客户服务体验，报告期内本行荣获由《第一财经》金融价值榜颁发的“2019 年度用户体验创新奖”、《21 世纪经济报道》颁发的“最佳智能体验信用卡品牌”奖、界面新闻颁发的“年度智能创新信用卡”等奖项。

“新一贷”：2019 年，本行“新一贷”贷款新发放额 1,120.33 亿元，2019 年末“新一贷”余额 1,573.64 亿元，较上年末增长 2.4%。本行坚持以客户需求为中心，借助国家消费升级的机遇，围绕个人客户合理的消费融资需求，进一步丰富消费金融服务场景、完善消费贷款产品，通过多元化产品策略，不断增加适配的客户方案，提高本行服务普惠金融的能力，持续吸引优质客群。

本行“新一贷”产品积极探索为大众客群提供金融服务，致力于解决小微型企业主、个体工商业主的融资需求，支持服务于实体经济发展。针对小微业主的资金需求特点，有效简化申请流程，同时实行风险差异化定价，持续加大对小微贷款的支持。本行积极拓展互联网渠道和流量入口，加强与支付数据、交易数据以及场景平台的对接，丰富贷款场景，扩大客群覆盖面，实现线上线下联动，使银行服务惠及更多客群。同时，本行充分运用互联网技术提升产品竞争力，陆续上线并运用人脸识别、微表情技术、智能语音等前沿科技手段，搭建业务新流程。通过线上化、集中化、自动化的策略及智能化运营处理、数据直连、智能核审、远程视频、电子签名等技术，优化业务流程，使用户可以享受随时随地申请、极速审批、全行任一网点签约后即可放款的优质体验。新流程上线后用户从申请到放款平均时长由 4 小时缩短至 1 小时。

个人房屋按揭及持证抵押贷款：2019 年，本行个人房屋按揭及持证抵押贷款累计发放 1,930.45 亿元；2019 年末，个人房屋按揭及持证抵押贷款余额 4,110.66 亿元，较上年末增长 32.3%；其中，住房按揭贷款余额 1,993.71 亿元，较上年末增长 9.3%。

本行严格按照国家政策规定和监管要求发展房贷业务，支持居民家庭首套自住购房需求及小微客户的经营发展需求，在符合监管要求的前提下加强房贷业务产品创新及资源倾斜，积极开发优质住房贷款客群，在优化贷款客群结构和业务结构的同时，持续提升客户综合经营能力。本行通过积极拓展互联网渠道和平台获客发展房贷业务，通过线上线下联动，进一步扩展覆盖客群。同时，本行充分应用互联网技术提升房贷产品竞争力，不断提高业务流程线上化、智能化程度，提升业务办理时效和客户体验。

汽车金融贷款：2019 年，本行汽车金融贷款新发放额 1,566.74 亿元；2019 年末汽车金融贷款余额 1,792.24 亿元，较上年末增长 4.2%。在汽车消费市场整体增速放缓的趋势下，本行持续依托科技赋能，通过产品创新、流程优化、AI 智能化等多项举措，深耕车生态经营策略，不断提升客户体验和服务效率。

本行积极推动转型，推进二手车业务发展，针对传统二手车业务继续扩大合作二手车经营商户数量，全年活跃合作商户数已超过 3,400 家；二手车业务模式创新方面，本行已在试点地区率先落地线下与二手车市场方的合作、线上与拍卖平台的合作模式。本行持续依托科技赋能，推出“车 E 通”APP 实现金融服务线上化，并为车商解决车源与客源痛点，打造车生态体系，2019 年末，本行已有注册车商超 8,000 家。同时，本行着力经营存量客户，不断提升新客体验，推出全流程线上化操作的续贷产品方案，进一步挖掘汽车消费金融市场潜力。

2、2 大核心能力

（1）风险控制

在业务发展的同时，本行高度重视风险管控。2019 年，受到国际国内经济金融形势复杂多变、共债风险上升、汽车消费下滑等外部因素的影响，消费金融全行业风险整体上升，同时基于更为审慎的风险管控原则，本行采用了更为严格的五级分类标准，截至 2019 年 12 月末，个人贷款不良率 1.19%，较上年末上升 0.12 个百分点，若按原五级分类标准，不良率较上年末下降 0.09 个百分点，整体不良水平保持稳健可控。其中：信用卡应收账款不良率 1.66%，较上年末上升 0.34 个百分点，其中因为口径调整导致不良率上升 0.33 个百分点；“新一贷”贷款不良率 1.34%，较上年末上升 0.34 个百分点，其中因为口径调整导致不良率上升 0.33 个百分点；汽车金融业务不良率为 0.74%，较上年末上升 0.20 个百分点，其中因为口径调整导致不良率上升 0.14 个百分点。

本行自 2017 年底开始前瞻性地进行风险政策调整，重点防范共债风险，针对共债、高负债及高风险地区客户采取额度管控、谨慎授信等措施，有效控制并降低了高风险客户占比，新客户整体风险仍维持在历史较低水平。

账龄 6 个月时的逾期 30 天以上贷款余额占比：

贷款发放期间	信用卡应收账款	“新一贷”贷款	汽车金融贷款
2016 年	0.45%	0.16%	0.12%
2017 年	0.35%	0.20%	0.18%
2018 年	0.29%	0.17%	0.17%
2019 年	0.35%	0.13%	0.23%

注：（1）“账龄分析”也称为 Vintage 分析或静态池累计违约率分析，是针对不同时期开户的信贷资产进行分别跟踪，按照账龄的长短进行同步对比从而了解不同时期开户用户的资产质量情况。账龄 6 个月时的逾期 30 天以上贷款余额占比 = 当年新发放贷款或新发卡在账龄第 6 个月月末逾期 30 天以上贷款余额 / 账龄满 6 个月的当年新发放贷款金额或账龄满 6 个月的当年新开户客户的信用卡透支余额。

（2）2019 年数据反映的是 2019 年 1-7 月发放的贷款的账龄分析情况，8-12 月发放的贷款账龄不足 6 个月，待账龄至 6 个月以上后再纳入分析。

（2）成本控制

2019 年，本行通过精细化成本管控和全面 AI 赋能，提升运营效率及人员产能，同时继续加大科技创新方面的投入以保持持续增长动能，推动投入产出比持续优化。

在运营成本方面，本行通过全方位精细化管理及流程改造，缩短作业流程和管理链条，进一步精简作业类和管理行政类支出，降低零售运营成本，如集中作业件均成本下降 13.3%、信用卡账单实现 99.0%电子化等，推动整体运营成本逐步下降。在固定成本方面，通过网点标准化、智能化、轻型化转型，降低单网点成本，全年营业网点减租 2.94 万平方米，网点综合效益持续提升；以上举措共减少运营及固定成本开支 4.47 亿元。在产能效率方面，通过实施 AI 战略，为业务和管理赋能，零售人均及网均产能得到进一步提升，人均营收同比增长 17.7%，网均营收同比增长 30.5%。在零售转型、保持业务快速增长的同时，零售成本收入比持续优化。

为持续创造优化成本收入比的驱动力，本行零售持续加大科技和创新方面的投入，运用科技力量赋能传统业务，一方面在前端建立如 AI 销售助手、AI 获客机器人等项目助力一线队伍展业拓客，提升客户服务体验；另一方面加强中台能力建设，通过更加智能高效的 AI 项目作为管理抓手，在夯实数据化经营能力的同时提升管理效能。

3、1 大生态

2019 年，本行零售以敏捷机制为基础，以 AI Bank 为内核，构建开放银行生态，实现对用户、员工、合作伙伴的连接、赋能与融合，推动商业模式的全面革新。

本行积极推进开放银行建设，以“让银行服务无处不在”为愿景，充分利用金融科技，围绕“能力开放”、“流量开放”、“经营开放”三个目标，为客户提供覆盖衣食住行的全方位金融服务，现阶段主要是聚焦“能力开放”目标。

AI Bank 建设为本行开放银行生态建设的基础与内核。2019 年，本行零售推行全面 AI 化，着力加强 AI 中台能力建设，从资源集约、能力共享的角度出发，以模块化、参数化、团环化为原则，通过整合可复用、可共享的通用能力，实现对前台场景的敏捷支持、快速上线。目前 AI 底层技术已基本完备，AI 客服、AI 营销、AI 风控与管理等成果已转化为中台能力，具备了全面推广的基础。

AI 客服方面，本行建立起 7×24 小时的“AI+ 客服”体系，2019 年末，AI 客服非人工占比达 86.1%，较上年末提升 6 个百分点。凭借领先的智能语音技术，本行打造了智能语音业务中台，助力实现数字化转型升级和全面赋能。目前已对接超 20 个业务场景、周外呼规模超 150 万通，并荣获“2019 年度前海优秀金融创新案例”，成功入选国家六部委 2019 年金融科技应用试点项目。

AI 营销方面，本行一直致力于为客户提供智能化的财富管理服务，推出了智能投顾、智能投研服务，帮助客户选择更适配的投资方案。在信用卡业务上，本行从客户消费场景需求出发，依托科技赋能及大数据驱动，为客户搭建了从申卡到用卡全流程打通的服务体系，2019 年，通过“一键即享”流程办理信用卡的客户量超 400 万户。

AI 风控方面，本行在 2018 年“AI+ 风控”项目的基础上全方位迭代优化，重点推进以全面 AI 和全面价值管理为基础的新一代智能风险管理体系建设—“风险 3.0”，搭建贷前、贷中、贷后 AI 风控机器人，打通个贷、汽融、信用卡等产品风险管理系统，实现风险前、中、后业务全面 AI 化、实时化的客户级风险管理。2019 年，本行信用卡新增发卡量 1,430 万张，近 90%通过 AI 自动审批；零售统一反欺诈平台累计防堵欺诈攻击金额同比增长 58.7%。

敏捷的组织是本行推动开放银行生态建设的基础，2019 年，零售整体进一步开展敏捷组织改造。通过敏捷项目和敏捷组织试点、系统化的人才培养体系建设，打造 IT 和业务融合的敏捷团队，持续提高交付效率和客户服务满意度。

2019 年，本行在线上持续迭代升级口袋银行 APP 和口袋银行家 APP 功能模块及使用体验；在线下持续复制推广“轻型化、社区化、智能化、多元化”的零售新门店，2019 年末，全国已开业 298 家新门店。同时，本行整合打造了“一站式、更懂你、OMO（Online Merge Offline，线上线下相融合）”的金融新零售模式，通过综合化、场景化、个性化让客户能在线上线下无缝切换，为客户带来了更好的金融生活体验。

4、综合金融贡献不断增强

本行通过 MGM（客户介绍客户）模式开展综合金融业务。2019 年，本行通过 MGM 模式获客（不含信用卡）净增 248.91 万户，占零售整体净增客户（不含信用卡）的比例为 27.8%，其中财富客户净增 7.71 万户，占整体净增财富客户的比例为 41.1%；管理零售客户资产（AUM）余额净增 2,183.68 亿元，占零售整体净增客户资产余额的比例为 38.6%。MGM 模式发放“新一贷”686.82 亿元，占“新一贷”整体发放的比例为 61.3%；发放汽融贷款 546.76 亿元，占汽融贷款整体发放的比例为 34.9%；信用卡通过 MGM 模式发卡 487.65 万张，在新增发卡量中占比为 34.1%。

客群资产质量方面，本行通过 MGM 模式获得的客户整体资产质量优于其他客群。2019 年末，“新一贷”通过 MGM 模式获得的客户群不良率 0.69%，较整体不良率低 0.65 个百分点；信用卡通过 MGM 模式获得的客户群不良率 1.46%，较整体不良率低 0.20 个百分点；汽车金融通过 MGM 模式获得的客户群不良率 0.74%，与整体不良率持平并维持在较低水平。

2019 年，本行零售全渠道代销集团保险累计实现非利息净收入 27.89 亿元，同比增长 13.2%。

对公业务

2019 年，本行对公业务以客户为中心，以科技为驱动，践行对公业务“3+2+1”经营策略，聚焦“行业银行、交易银行、综合金融”3 大业务支柱，重点发力“战略客群、小微客群”2 大核心客群，坚守资产质量“1 条生命线”不动摇。构建有鲜明投行特色的行业银行体系，整合集团业务资源和科技服务优势，不断强化综合金融服务能力，做实团体综合金融业务的发动机。深度借助人工智能、区块链、物联网、大数据等科技手段，全面科技赋能，形成智能化精品公司银行业务体系。

1、3 大业务支柱

（1）行业银行

本行行业事业部与投行部深度融合，定位为“行业客户经营主导者、重大客户开拓先锋队和综合解决方案责任人”，致力于打造有鲜明投行特色的行业银行体系。

从服务客户出发，深入洞察客户需求，将投资银行的承销发行和产品创新能力，与行业事业部的行业研究和细分客群服务能力深度融合，整合集团内外部资源，为客户量身定制具有平安优势的综合金融解决方案；组建敏捷行动队扁平化作业实现“商行 + 投行 + 投资”的高效联动，以专业、独特和高效赢得客户的信赖和认可。2019 年末，本行重点行业客户授信占比达 46.9%，已打造具有平安独特优势的标杆模式 30 余种。本行将持续与行业从业部客户深度捆绑，通过服务不断提升客户价值。

在政府金融领域，依托集团“金融 + 科技”优势，从传统金融服务提供方转型为助力改革推进的合作伙伴，提升服务客户综合能力，聚焦财政、住房、司法三大生态，持续推进“智慧城市”平台创新。2019 年末，本行新上线政府金融类平台 127 个，累计达 570 个。

同时，在行业银行新的运作模式下，投资银行业务也迎来新的发展阶段。2019 年，投资银行债券累计承销规模 2,473.06 亿元，其中金融债 643.16 亿元，非金融债 1,829.90 亿元。根据中国理财网公布数据，本行理财直融承销规模 646.25 亿元，市场份额占比 51%。本行牵头及联合牵头等组的银团贷款规模超 800 亿元，规模与收入增长迅速，新增规模位列全国性股份制银行领先地位。

（2）交易银行

互联网支付结算

本行围绕公司转型战略，增强平台企业用户深度经营能力，以产业互联网、消费互联网平台客户为中心，集成优势产品能力，为平台客户及其项下的 B、C 端用户提供更贴合其需求的互联网支付结算综合服务方案。2019 年，本行互联网支付结算业务服务的平台企业累计交易笔数超 21.50 亿笔，同比增长 216.2%；交易金额达 4.18 万亿元，同比增长 64.5%。

智能供应链金融

本行全新升级了供应链应收账款云服务平台，推出“平安好链”品牌，运用云计算、区块链、人工智能等科技手段，优化注册、审批、出账等业务全流程，大幅提升使用体验；同时围绕基建、电子、医药等重点行业客户，为供应链上下游企业提供一揽子综合金融和管理服务，实现批量获客。

2019 年末，本行供应链应收账款云服务平台累计交易量 340.38 亿元，累计为 450 家核心企业及其上游供应商提供金融服务，有效帮助中小企业解决融资难问题，支持实体经济发展。

跨境金融

本行跨境金融聚焦中资企业经营国际化、投资国际化、融资国际化的金融服务需求，以离岸金融为特色，集成在岸、离岸、自贸区、NRA（境外机构境内外汇 / 人民币账户）、海外分行五大跨境金融服务体系，充分发挥境内外、本外币、离在岸联动优势，持续深耕“跨境投融资”、“跨境资金管理”、“跨境贸易金融”、“跨境同业金融”、“跨境 e 金融”五大产品体系，助力实体经济发展。同时，依托平安集团核心技术优势，着力打造并持续完善“跨境 e 金融”平台，并通过业内领先的离岸业务多中心系统、网上银行、口袋财务、交易通、跨境银企直联、跨境智能收款、离岸全球工资代发等一系列线上化服务，为客户提供集结算汇兑、贸易融资、信息查询及商流管理于一体的全流程、线上化、智能化跨境金融服务，持续提升业务效率和客户体验。

2019 年末，本行离岸业务资产规模 229.10 亿美元，离岸存款余额 202.25 亿美元，离岸贷款余额 130.82 亿美元。报告期内，本行离岸业务资产规模、存款规模、贷款规模以及盈利水平均位列中资离岸银行同业第一。

开放银行

为解决快速接入、自动升级、标准输出、高效服务等诉求，致力于让优质金融服务更快嵌入多样化的场景，经过不断探索，本行于 2019 年创新推出开放银行平台，利用开放 API 技术打造共享型平台合作模式，以用户需求为导向，以场景服务为载体，以整合生态、搭建平台为目标，以 API/SDK 为手段，使银行服务更聚焦、更敏捷、更智能、更开放；并逐步结合银企直连、B2Bi（Business to Business Integration）等传统接入方式，为客户提供最佳开放银行体验。

2019 年末，本行开放银行以 API、SDK、H5 等方式接入客户 1,072 家，客户日均存款达 395.75 亿元；银企直连接入集团型企业 2,965 个，客户日均存款 2,843.79 亿元，在市场上形成了良好口碑并为银行带来了巨大收益。

（3）综合金融

本行作为综合金融业务“1+N”的发动机，通过 1 个客户、N 个产品服务的“1+N”模式，与集团内各专业公司的协同经营，不断强化综合金融服务能力，致力于成为客户综合金融方案的“缔造者”。

本行充分发挥银行渠道优势和集团综合金融服务优势，聚焦战略客群和小微客群的核心需求，着力打造两大综合金融服务模式。一是深入理解战略客群投融资特点，以证券、信托、租赁、资管、不动产、养老险投资等平安投融系子公司为主要合作方，通过“商行 + 投行 + 投资”方案满足客户多元化的融资需求，同时运用保险、科技板块产品服务不断升级客户体验；二是围绕平台客户和小微客户，通过交易银行、普惠金融产品服务满足客户支付结算和融资需求，根据客户场景配置差异化、个性化保险产品满足企业刚需，打造场景化银保服务模式，为平台客户、小微客户赋能。

2019 年，银行代销的平安团体保险产品保费规模 13.31 亿元，同比增长 326.6%；银行与集团内专业公司合作落地的新增投融资项目规模 2,611.16 亿元，同比增长 137.5%。

2、2 大核心客群

（1）聚焦战略客群

本行聚焦战略客群，通过体系化，行业化，专业化，集团化打法，围绕客户需求，形成“一户一策”，为客户提供一站式“商行 + 投行 + 投资”综合金融服务。

在体系化方面，建立了战略客群营销管理体系，搭建战略客群智慧经分和智慧展业平台，助力一线展业经营；在行业化方面，以行业事业部为引领，聚焦重点行业与重点客户，打造特色鲜明的战略客群标杆模式；在专业化方面，建立“渠道先锋 + 产品支持 + 风险前置”的敏捷团队，形成定制化的解决方案；在集团化方面，整合集团平台资源，深耕战略客群生态圈，为客户提供综合金融解决方案。战略客群已逐步成为本行公司业务主流客群，2019 年末，战略客群贷款余额较上年末增长 53.3%，在全行企业贷款余额中的占比较上年末提升 4.8 个百分点。

（2）发力小微客群

本行加强集团资源及渠道融合，提升民营企业和小微企业客群经营整体能力，创新智能供应链、口袋财务、小企业数字金融等业务模式，持续加大民营企业支持力度。

2019 年口袋财务围绕“开放、集成、智能”三大主题，深入打造一站式经营服务平台。新增引入合作第三方的企业服务，为小微客户提供差旅、企业消费、企业用车等场景服务。上线空中柜台，使小微客户随时随地享受银行服务。针对小微企业经营特点，提供公私账户一体化服务和单人操作模式，充分发挥综合金融优势为小微贷款客户定制化推送保险产品和保障服务，提供经营和交易便利。2019 年末，口袋财务累计注册开通企业客户达 35.98 万户；全年交易笔数达 598.73 万笔，同比增长 374.6%，交易金额 3.72 万亿元，同比增长 338.3%。

小企业数字金融通过“数据 + 模型”还原企业真实经营状况。以标准化产品，借助物联网、大数据等科技手段，实现线上化、自动化、快速批量放款；以定制化产品深入场景和产业链客户，有效解决中小企业融资难、融资贵的问题。2019 年末，本行小企业数字金融业务服务客户数 34,156 户，较上年末增长 142.2%；2019 年小企业数字金融累计发放贷款 223.76 亿元。

3、1 条生命线

2019 年，本行逐步从管控风险向经营风险转变，强化风险与业务的协同，前置风险管理，通过收益覆盖风险，通过方案管理风险，通过管理规避风险。运用“大数据 + 人工智能”技术，建立智慧风控平台，有效指导业务方向以及对公资源的合理布局。保持新客户的良好风险表现，持续做好存量资产结构调整，加大问题资产清收处置力度，对公资产质量逐步改善。2019 年末，企业贷款不良率为 2.29%，较上年末下降 0.39 个百分点。

资金同业业务

2019 年，本行坚持以客户为中心，以科技为驱动，构建资金同业业务“3+2+1”经营策略，聚焦“新交易、新同业、新资管”3 大业务方向，提升“销售能力、交易能力”2 大核心能力，打造“1 个系统平台”赋能业务。

1、3 大业务方向

（1）新交易

2019 年，本行引入国际顶尖的 FICC（固定收益、外汇和大宗商品）交易人才，打造行业领先的交易业务板块，组建兼具国际视野和本土优势的交易团队，实现了 FICC 业务的全方位布局。本行以科技赋能交易，前瞻性地打造了市场领先的智能量化交易系统，提升了本行交易业务的数据处理能力、定价能力、交易执行能力和实时风险控制能力。报告期内，本行以建立高效、敏捷的一体化 FICC 业务运行体系为目标，建立了统一的量化分析支持体系、统一的资源调配机制、统一的交易系统和统一的中后台支持体系，使得本行电子化交易得到飞跃式发展，交易净收入同比大幅增长，各交易品种、交易规模及市场排名跃居市场前列。2019 年，本行实现交易业务净收入 39.06 亿元，同比增长 151.8%；债券交易量 3.51 万亿元，同比增长 178.3%；利率互换交易量 3.13 万亿元，同比增长 50.6%；自营贵金属交易量 17,416 亿元，同比增长 112.4%；代理贵金属交易量 8,210 亿元，同比增长 57.9%。凭借行业领先的系统技术实力与交易能力，本行债券做市、利率互换做市、标准债券远期做市在报价量、成交量、持仓量、综合排名等多项排名均跃居市场前列。根据外汇交易中心 2019 年度银行间本币市场评优结果，本行获得“核心交易商”、“优秀债券市场交易商”、“优秀衍生品交易商”、“自动化交易创新奖”等多项交易类奖项。

（2）新同业

2019 年，本行同业机构销售转型加速，经营